

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit Mardi Waluyo Blitar merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan dan merupakan rumah sakit negeri yang ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berstatus BLUD penuh. Karena merupakan instansi yang berperan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan tindakan medis, rumah sakit dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasiennya. Pelayanan yang terbaik terwujud apabila rumah sakit memiliki sumber daya manusia dan sistem manajerial yang baik. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen sehingga kualitas juga akan meningkat. Salah satu cara rumah sakit dalam memuaskan pasien guna peningkatan kualitas yaitu dengan mempertimbangkan harapan atau keinginan pasien (informasi) dan sarana penunjang.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Dengan demikian menuntut adanya perhatian yang ekstra terhadap pengembangan layanan dirumah sakit, karena masyarakat dalam memakai jasa pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini ditunjang dengan berbagai sarana penunjang. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien, diketahui bahwa ada beberapa hal yang membuat pasien kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Salah satu penyebab yang membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu prosedur pelayanan masih berbelit – belit, pengisian formulir yang terlalu banyak dan penerapan salah satu peraturan yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu tentang jam kunjung pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan supaya pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan diatas, perlu dilakukan pengukuran pelayanan dengan menggunakan Integrasi metode ipa dan kano yang dianggap tepat untuk mengukur kualitas layanan rumah sakit, sehingga pihak rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan utama konsumen dan meningkatkan pelayanan guna mencapai kepuasan konsumen. Penelitian sebelumnya mengenai integrasi metode ipa dan model kano yang dilakukan oleh (Balqis, 2016) berhasil mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut yang kurang optimal dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada perusahaan pelayanan jasa. Dengan menggunakan integrasi kedua metode tersebut diharapkan rumah sakit mengetahui jenis layanan utama yang menjadi prioritas perbaikan. Sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen lebih terarah sebagai upaya peningkatan kualitas layanan rumah sakit guna mencapai kepuasan konsumen. Dan melakukan usulan perbaikan dengan menggunakan metode HOQ (*house of quality*) yang nantinya digunakan untuk mendapat peringkat usulan perbaikan mana yang harus di dahulukan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang ingin dipecahkan dengan dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah : “Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan Rumah sakit X menggunakan integrasi metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan model Kano, dan mengusulkan perbaikan dengan HOQ (*house of quality*).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya Penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui atribut yang perlu mendapat prioritas dan dilakukan perbaikan untuk ditingkatkan dengan mengintegrasikan metode IPA dan model KANO.
2. Memberikan usulan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan HOQ (*house of quality*)

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pasien dimasa yang akan datang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap pelayanan rumah sakit.
3. Memberikan informasi kepada rumah sakit mengenai tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang dapat dijadikan sebagai referensi pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Memberikan usulan perbaikan pada atribut – atribut yang dianggap kritis dan atribut – atribut yang memerlukan perbaikan kepada rumah sakit.

1.5 Batasan dan Asumsi Masalah

Ruang lingkup penelitian terdiri dari batasan dan asumsi yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini.

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Responden yang memberikan penilaian pada pertanyaan dalam kuisioner minimal dirawat inap selama dua hari dan mengetahui pelayanan standar kesehatan.
2. Penelitian tidak dilakukan di ICU, IGD, dan Perinatologi dan ruang VVIP
3. Tidak melakukan analisa biaya dalam usulan peningkatan kualitas pelayanan.

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden paham terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner.